

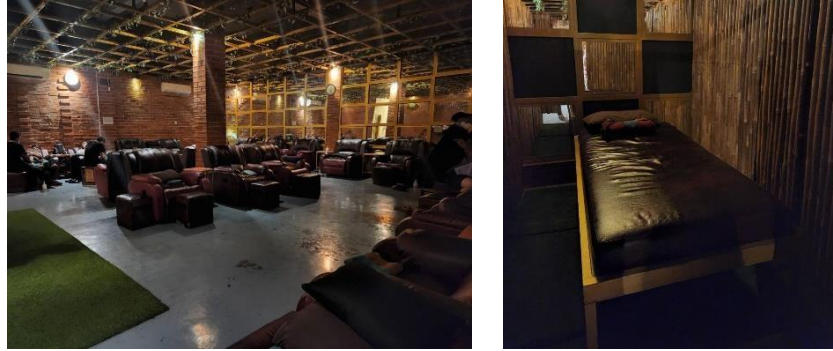
BAB III

DATA & ANALISIS MASALAH

3.1.Data Proyek

Proyek yang akan dirancang ini adalah Yesaya Healthy & Family Massage. Refleksi ini merupakan refleksi berbasis keluarga yang menawarkan pelayanan refleksi kepada keluarga dengan rentan umur mulai dari 8 tahun keatas. Yesaya Healthy & Family Massage memiliki banyak cabang yang sudah tersebar di seluruh Indoneisa dengan tujuan menjangkau lebih banyak masyarakat. Yesaya Health & Family Massage menawarkan pelayanan pijat seperti pijat kaki dan tangan serta *body massage* kepada pengunjung yang ingin menerima pelayanan.

Tempat refleksi pijat ini juga menyajikan ruangan yang remang dan nyaman untuk rileks sembari menerima pelayanan. Pada tempat refleksi ini terdapat ruang utama yang menggabungkan pengunjung pada satu ruangan untuk menerima pelayanan pijat kaki dan tangan serta terdapat ruangan private yang terpisah untuk pelayanan *body massage*. Tempat refleksi ini juga mengizinkan pemilihan pemijat bai pengunjung untuk mendapatkan pengalaman memijat yang lebih baik.



Gambar 3.1 Foto Area Reflexology & Ruang Pijat (Sumber : Data Pribadi)

3.2. Data Observasi

Observasi dilakukan pada 3 tempat refleksi berbeda yang memiliki fasilitas dan konsep yang berbeda satu dengan yang lainnya. Penulis melakukan survey online dan offline untuk melihat bagaimana ketiga tempat refleksi tersebut menyajikan desain yang berbeda kepada pengunjung untuk menawarkan suasana ruang pijat yang nyaman.

Nano Healthy Family Reflexology

Nano Healthy Family Reflexology memberikan ambience yang sejuk, damai, dan tenang saat memasuki area masuk. Pada area refleksi, suasana ruangan berubah menjadi gelap, wangi pengharum ruangan dan, tenang hingga jarang terdengar suara bising. Nano Healthy Family Reflexology merupakan tempat pijat refleksi yang menyajikan suasana ruang refleksi elegan dan memiliki banyak fasilitas tambahan yang tidak dimiliki tempat refleksi lainnya. Tempat refleksi ini menawarkan fasilitas seperti *convience store*, *café*, dan area *snack* dan minuman bagi pengunjung. Convience store pada tempat refleksi ini menjual berbagai makanan, minuman, dan kebutuhan sehari-hari untuk

memberikan waktu bagi pengunjung sembari menunggu waktu nomor urutan dipanggil. *Café* yang terdapat pada tempat refleksi juga dapat digunakan sebagai area menunggu atau bersantai sembari menunggu nomor urutan. Nano Healthy Family Reflexology juga menyajikan sistem nomor kepada pengunjung untuk memperlancar antrian sehingga tidak terjadi kesalahan urutan pemanggilan atau ada pengunjung yang terlewat.

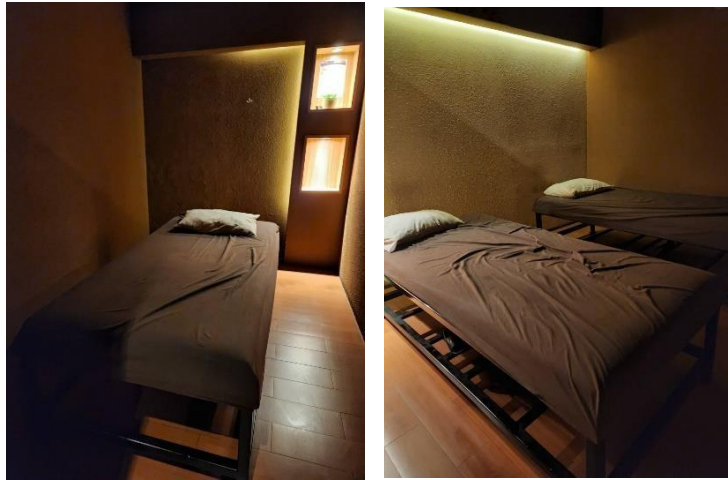


Gambar 3.2 Foto Area Entrance & Reflexology (Sumber : Data Pribadi)

Nest Family Reflexology

Nest Family Reflexology memberikan suasana yang hangat dan wangi saat masuk ke area masuk, Suasana pada tempat refleksi ini cukup dan gelap untuk memberikan suasana yang baik untuk beristirahat. Nest Family Reflexology merupakan tempat pijat yang memberikan fasilitas tambahan selain refleksi yaitu spa. Pada Nest Family Reflexology ini menawarkan pelayanan seperti pijat refleksi secara Bali dan Jawa, pijat untuk keseleo, dan pelayanan spa seperti *body scrub* dan *bath spa*. Nest Family Reflexology memiliki beberapa jenis ruangan seperti ruangan yang menggabungkan semua pengunjung, ruangan ini digunakan untuk pijat kaki dan tangan, kemudian terdapat ruangan terpisah yang dapat digunakan oleh satu atau dua orang yang

digunakan untuk pelayanan *body massage* dan spa lainnya.



Gambar 3.3 Foto Ruang Spa

(Sumber : Data Pribadi)

Meiso Reflexology

Meiso Reflexology memberikan suasana yang lebih terang tetapi tetap terkesan tenang dan damai. Meiso Reflexology merupakan tempat refleksi yang berfokus pada pelayanan pijat kaki, tangan, dan tubuh. Meiso Reflexology memiliki konsep yang berbeda pada setiap cabang- cabang yang dimiliki. Terdapat Meiso Reflexology yang menggunakan ruangan publik dimana pengunjung berkumpul pada satu ruangan dengan hanya dipisah dengan sekat dan ada yang menggunakan sistem ruangan yang lebih private. Meiso Reflexology menawarkan layanan pijat kaki, tangan, dan badan untuk pengunjung memilih sesuai dengan kebutuhan dan keinginannya.






Gambar 3.4 Foto Area Reflexology

(Sumber : Data Pribadi)

3.3. Tabel Observasi

Berdasarkan hasil observasi pada 3 tempat reflexology, berikut tabel observasi dari 3 tempat tersebut:

No	Kategori	Nano Reflexology	Nest Reflexology	Merso Reflexology
1	Lokasi	 Jl. Pluit Selatan Raya No.28 - 30, RT.21/RW.6, Pluit, Kec. Penjaringan, Jkt Utara, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 14450	 Ruko Diamond 3, Jl. Gading Golf Boulevard No.90, West Pakulonan, Kelapa Dua, Tangerang Regency, Banten 15310	 Mall Kelapa Gading 3 Lantai G, Jl. Boulevard Raya, RT.13/RW.18, Klp. Gading Tim., Kec. Klp. Gading, Jkt Utara, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 14240
2	Lantai	Lantai interior menggunakan keramik berwarna putih dengan corak berwarna abu.	Menggunakan lantai parket kayu pada area ruang pijat. Tidak ada variasi lantai lainnya pada ruangan.	Menggunakan lantai dengan tekstur seperti pasir untuk memberikan kesan natural pada ruangan.
3	Dinding	Warna finishing dinding yang dominan adalah warna cokelat dengan penggunaan gordan panjang untuk memberikan kesan gelap dan penggunaan wallpaper dengan warna cokelat.	Hampir semua dinding ruangan berwarna cokelat dengan pemberian tekstur kasar, pada area dinding kurang adanya permainan treatment hanya ada penggunaan cat cokelat dan tekstur.	Hampir seluruh tembok yang ada menggunakan cat warna putih bersih tanpa adanya penambahan treatment lainnya.
4	Ceiling	Tidak terlalu ada treatment pada ceiling, yang ada hanya diberikan profil pada sekeliling ceiling dan warna yang digunakan juga hampir seluruhnya berwarna putih.	Terdapat treatment kayu pada area ceiling selain daripada ceiling yang berwarna putih.	Ceiling tidak ada diberikan treatment apapun, hanya menggunakan cat putih polos pada setiap area ruangan.
5	Furnitur	Furnitur yang digunakan adalah sofa pijat, ranjang pijat, dan adanya furnitur seperti counter untuk menaruh makanan dan minuman, serta terdapat area tempat duduk dan meja untuk area pantry.	Terdapat sofa pada ruang tunggu, ranjang pijat pada setiap ruangan, dan ada kursi pijat pada area reflexology.	Furnitur yang ada adalah loker untuk menaruh barang dan kursi pijat pada area pijat. Pada reflexology ini hanya terdapat kursi-pijat pada area yang luas.
6	Pencahaya	Terdapat wall lamp pada area pijat, lampu yang digunakan cenderung remang untuk memberikan kesan gelap.	Pencahaya tetap berasal hanya dari ceiling, terdapat strip light pada area ceiling untuk memberikan kesan estetika tetapi pencahayaan yang digunakan tetap cenderung remang.	Pencahaya cenderung berwarna putih tetapi tetap memberikan suasana yang gelap dan tidak terlalu terang, pencahayaan hanya berasal dari ceiling.
7	Penghawa	Penghawaan pada ruangan dominan berasal dari penghawaan buatan, ruangan reflexology yang gelap cenderung tertutup sehingga minimnya penghawaan alami yang ada. Penghawaan pada ruangan berasal dari AC yang dipasang pada ruangan untuk menjaga suhu ruang tetap dingin.	Ruangan reflexology yang gelap dan tertutup membuat sedikitnya bahkan tidak ada penghawaan alami yang masuk pada ruangan. Penghawaan pada ruangan berasal dari AC yang dipasang pada ruangan untuk menjaga suhu ruang tetap dingin.	Ruangan reflexology seluruhnya tertutup tanpa adanya jendela sehingga tidak ada penghawaan alami yang masuk. Seluruh penghawaan berasal dari penghawaan buatan yaitu AC untuk memberikan suhu ruang yang tetap dingin.
8	Kebisingan	Ruangan seluruhnya tertutup sehingga hampir tidak ada suara yang masuk kedalam ruangan kecuali aktivitas didalam ruangan itu sendiri. Kebisingan yang ada lebih banyak berada pada area entrance seperti convince store, cafe, resepsionis, dan ruang tunggu.	Ruangan seluruhnya tertutup sehingga hampir tidak ada suara yang masuk kedalam ruangan kecuali aktivitas didalam ruangan itu sendiri. Kebisingan yang ada lebih banyak berada pada area entrance seperti resepsionis dan ruang tunggu.	Ruangan seluruhnya tertutup dan berada pada gedung sehingga hampir tidak ada suara yang masuk kedalam ruangan kecuali aktivitas didalam ruangan itu sendiri. Kebisingan yang ada lebih banyak berada pada area entrance seperti resepsionis dan ruang tunggu.
9	Estetika	Reflexology ini menggunakan desain yang lebih mewah dengan penggunaan wallpaper, lukisan, dan wall lamp dengan tetap mempertahankan suasana remang dan tenang.	Desain berkonsep natural dengan permainan ceiling seperti sangkar burung pada area resepsionis. Pada area lainnya desain menggunakan dominan warna cokelat untuk memberikan kesan tenang dan gelap.	Ruangan berkonsep natural dengan penggunaan lantai bertekstur seperti pasir dan adanya pohon ditengah-tengah ruangan untuk memberikan kesan natural

Tabel 3.1 Tabel Observasi

(Sumber: Data Pribadi)

3.4. Data Kuesioner

Penulis membuat daftar pertanyaan kuesioner untuk memenuhi dan dapat menganalisa hasil dari kuesioner tersebut. Pada kuesioner ini penulis berhasil mendapatkan 158 responden yang mengisi *Google Form* yang kemudian menghasilkan analisa pada table sederhana dan table kompleks.

Tabel Sederhana

Hasil dari kuesioner yang telah dibagikan dan diisi oleh 158 responden kemudian dibuat menjadi tabel sederhana dan dianalisa.

2	Tempat tinggal	Responden	Responses
	Jakarta	50	31,6%
	Tangerang	27	17,1%
	Bogor, Depok, Bekasi	24	15,2%
	Diluar jabodetabek	57	36,1%
TOTAL		158	100%

Tabel 3.2 Tabel Tempat Tinggal

(Sumber: Data Pribadi)

Responden dari kuesioner ini lebih banyak berasal dari luar jabodetabek dengan 57 suara dan 36,1% dari total suara, sedangkan suara terdikit terdapat pada area bogor, depok, dan bekasi dengan 24 suara dengan persentase 15,2%.

3	Berapa umur anda?	Responden	Responses
	dibawah 17 tahun	1	0,6%
	17-25 tahun	51	32,3%
	26-35 tahun	14	8,9%
	36-55 tahun	75	47,5%
	56-65 tahun	15	9,5%
	dias 65 tahun	2	1,3%
TOTAL		158	100,1%

Tabel 3.3 Tabel Umur

(Sumber: Data Pribadi)

Responden kuesioner dominan berusia 36-55 tahun dengan jumlah 75 responden dengan persentase 47,5% dan diikuti oleh usia 17-25 tahun dengan persentase 32,3%.

4	Jenis Kelamin	Responden	Responses
	Pria	73	46,2%
	Wanita	85	53,8%
TOTAL		158	100%

Tabel 3.4 Tabel Jenis Kelamin

(Sumber: Data Pribadi)

Responden kuesioner ini lebih banyak wanita dengan jumlah 85 dengan 53,8% persentase dan pria dengan jumlah 73 dengan 46,2% persentase.

5	Berapa penghasilan anda?	Responden	Responses
	<Rp 5 juta	69	43,7%
	Rp 5 juta - 10 juta	37	23,4%
	Rp 11 juta - 30 juta	39	24,7%
	Rp 31 juta - 50 juta	11	7%
	> Rp 50 juta	2	1,3%
TOTAL		158	100,1%

Tabel 3.5 Tabel Penghasilan

(Sumber: Data Pribadi)

Responden yang mengisi kuesioner ini dominan memiliki penghasilan dibawah 5 juta dengan jumlah 69 responden dengan persentase 43,7%, diikuti dengan penghasilan 11 juta – 30 juta rupiah dengan jumlah 39 responden dengan 24,7% persentase. Hal ini dapat mempengaruhi pemilihan tempat refleksi dan seberapa sering seseorang datang ke tempat refleksi karena terdampak dari biaya.

6	Pekerjaan	Responden	Responses
	PNS	10	6,3%
	Karyawan swasta	20	12,7%
	Profesional (guru,lawyer,dokter)	21	13,3%
	Pengusaha	40	25,3%
	Masih sekolah/kuliah	45	28,5%
	Pensiun	8	5,1%
	Ibu/Bapak rumah tangga	12	7,6%
	Belum bekerja	2	1,3%
	TOTAL	158	100,1%

Tabel 3.6 Tabel Pekerjaan

(Sumber: Data Pribadi)

Berdasarkan kuesioner ini, responden terbanyak masih berstatus pelajar atau mahasiswa dengan total 28,5% (45) dan yang kedua terbanyak adalah pengusaha dengan total 25,3% (40). Data ini dapat berdampak pada perbedaan pelayanan yang diinginkan, biaya pelayanan yang dapat ditanggung, dan seberapa sering responden ini datang ke refleksi.

7	Seberapa sering anda pergi ke refleksi?	Responden	Responses
	Seminggu lebih dari sekali	16	10,1%
	Seminggu sekali	26	16,5%
	Sebulan 2-4 kali	24	15,2%
	Sebulan sekali	27	17,1%
	2-3 bulan sekali	15	9,5%
	lebih dari 6 bulan sekali	50	31,6%
	TOTAL	158	100%

Tabel 3.7 Tabel Seberapa Sering Pergi ke Refleksi

(Sumber: Data Pribadi)

Berdasarkan hasil kuesioner, total lebih dari 60% responden pergi ke tempat refleksi setidaknya 2-3 bulan sekali tetapi dengan persentase tertinggi yaitu sebulan sekali sebesar 17,1% (27). Data ini dapat berhubungan dengan umur dimana semakin meningkat usia seseorang, maka semakin sering orang tersebut untuk pergi ke refleksi. Hal ini dapat disebabkan karena kondisi tubuh yang menurun seiring berjalannya usia.

8	Dengan siapa biasanya anda pergi ke refleksi?	Responden	Responses
	Keluarga	52	32,9%
	Teman/Sahabat	45	28,5%
	Pasangan	27	17,1%
	Sendiri	34	21,5%
TOTAL		158	100%

Tabel 3.8 Tabel dengan Siapa Biasanya Pergi ke Refleksi

(Sumber: Data Pribadi)

Responden terbanyak ada pada datang bersama keluarga dengan total 32,9% (52). Hal ini membuat kemungkinan orang untuk pergi ke refleksi keluarga/family reflexology menjadi lebih tinggi daripada tipe refleksi pijat lainnya. Family reflexology memungkinkan satu keluarga bahkan anak kecil bisa ikut menerima pelayanan refleksi. Responden juga mungkin lebih nyaman pergi bersama keluarga sehingga memiliki rasa aman dan nyaman karena bersama orang yang dekat dan dikenali.

9	Apa alasan anda memilih untuk pergi ke suatu refleksi?	Responden	Responses
	Tersedianya pelayanan minuman bagi pengunjung	7	4,4%
	Fasilitas yang lengkap (ada ruang tunggu atau cafe)	24	15,2%
	Rekomendasi yang baik dari orang lain	40	25,3%
	Tempat yang bersih	22	13,9%
	Pelayanan refleksi yang andal	59	37,3%
	Kursi yang nyaman	6	3,8%
TOTAL		158	99,9%

Tabel 3.9 Tabel Alasan Memilih Suatu Refleksi

(Sumber: Data Pribadi)

Berdasarkan hasil kuesioner, mayoritas pemilih memilih pelayanan refleksi yang andal dengan total responden 37,3% (59), hal ini menunjukkan dalam pelayanan refleksi, kualitas pelayanan dan pemijat yang haruslah baik dan dapat memberikan pelayanan yang baik bagi pelanggan. Posisi kedua adalah rekomendasi yang baik dari orang lain dengan 25,3% (40) responden, akan menjadi sangat penting bagi refleksi untuk memiliki citra yang baik sehingga saat diceritakan dari mulut-mulut orang lain dapat tertarik untuk datang.

Fasilitas yang lengkap dengan 15,2% (24) responden, hal ini menunjukkan bahwa responden senang dengan adanya fasilitas tempat untuk menunggu seperti ruang tunggu dan cafe, serta dapat menyantap makanan dan minuman yang disediakan oleh cafe.

10	Urutkan manakah yang lebih sering anda gunakan pelayanannya?	Responden	Responses
A. Refleksi	1	92	33,8%
B. Spa	2	92	33,8%
C. Sauna	3	88	32,3%
		272	100%

Tabel 3.10 Tabel Urutkan Pelayanan yang Lebih Sering Digunakan

(Sumber: Data Pribadi)

Refleksi masih menjadi prioritas utama dengan total responden 33,8% (92). Sementara di posisi kedua adalah spa dengan 33,8% (92) responden dan posisi ketiga adalah sauna dengan 32,3% (88) responden. Hasil skala prioritas ini dapat menentukan pelayanan manakah yang dapat lebih diutamakan dan diberikan perhatian lebih. Refleksi tetap menjadi pelayanan utama sementara pelayanan spa dan sauna adalah tambahan pelayanan yang dapat dipilih juga oleh masyarakat. Hal ini dapat disebabkan oleh pelayanan refleksi yang lebih umum jika dibandingkan dengan pelayanan lainnya.

11	Jenis pelayanan apa yang suka anda lakukan di refleksi? (Boleh pilih lebih dari 1)	Responden	Responses
	Pijat refleksi kaki & tangan	120	32,5%
	Pijat Aromaterapi	82	22%
	Pijat Thai (thai message)	37	10%
	Pijat batu panas (hot stone massage)	33	9%
	Pijat jaringan dalam (deep tissue massage)	27	7%
	Pijat akupresur (acupressure massage)	33	9%
	Pijat kering (tanpa oil&cream)	20	5,5%
	Pijat Tiongkok (Tui Na)	15	4%
	Cupping (Kop)	4	1%
	TOTAL	371	100%

Tabel 3.11 Tabel Pelayanan yang Suka dilakukan di Refleksi

(Sumber: Data Pribadi)

Hasil dari kuesioner ini menunjukkan mayoritas responden memilih pelayanan refleksi kaki, tangan, dan tubuh dengan total 32,5% (120) responden. Hal ini menunjukkan pijat refleksi kaki, tangan, dan tubuh masih menjadi yang terfavorit dan umum untuk dilakukan oleh masyarakat. Dalam pelaksanaan pelayanan ada baiknya pelayanan pijat refleksi kaki, tangan, dan tubuh lebih diperhatikan untuk memberikan pengalaman yang baik kepada para pelanggan. Cupping menjadi yang paling sedikit dengan 1% (4) responden karena biasanya pelayanan ini untuk kondisi sakit yang lebih berat, dan versi mudahnya adalah kerokan. Cupping juga dapat untuk orang yang tidak biasa dipijit, karena biasanya mudah geli atau merasa sakit saat dipijit.

12	Jenis pelayanan apa yang suka anda lakukan di refleksi? (Boleh pilih lebih dari 1)	Responden	Responses
	Bath Spa	83	29%
	Body Scrub	91	32%
	Facial	72	25%
	Body Masker	39	14%
	TOTAL	285	100%

Tabel 3.12 Tabel Pelayanan Spa yang Suka dilakukan

(Sumber: Data Pribadi)

Hasil kuesioner menunjukkan *bath scrub* memiliki responden terbanyak dengan 32% (91) responden. Dengan banyaknya peminat pada pelayanan ini maka dari segi pelayanan dan desain pada area spa, pelayanan ini sebaiknya diutamakan dan diberikan perhatian lebih. *Body scrub* yang memiliki manfaat

untuk mengangkat sel kulit mati mungkin menjadi alasan mayoritas responden memilih pelayanan ini, selain itu *body scrub* dapat kulit yang berguna untuk kesehatan kulit. Sementara *facial* dan *body masker* lebih untuk ke kecantikan dan *facial* dapat terasa sakit untuk orang yang tidak biasa.

13	Fasilitas apa yang anda inginkan di refleksi? (Boleh pilih lebih dari 1)	Responden	Responses
	Ruang tunggu	70	24%
	Cafe	100	34%
	Bar	35	12%
	Tempat bermain anak	23	8%
	Convenience store	36	12%
	Toko obat	31	10%
TOTAL		295	100%

Tabel 3.13 Tabel Fasilitas yang Diinginkan di Refleksi

(Sumber: Data Pribadi)

Fasilitas yang diinginkan dengan jumlah responden terbanyak adalah cafe dengan 34% (100) responden, diikuti dengan ruang tunggu dengan 24% responden (70), dan convenience store dengan 12% (36) responden. Hal ini menunjukkan pelanggan senang memiliki tempat untuk duduk dan menongkrong seperti cafe, tempat untuk menunggu dengan nyaman, dan tempat untuk dapat membeli keperluan dan produk yang diinginkan setelah atau sebelum menerima pelayanan refleksi.

Responden dapat makan dan minum sambil menunggu antrian refleksi atau setelah selesai melakukan pelayanan. Responden juga dapat membeli barang atau keperluan yang diinginkan pada convenience store sebelum atau setelah melakukan refleksi. Atau ada kemungkinan seseorang hanya datang untuk membeli makanan dan minuman di convenience store atau sekadar duduk bersantai di cafe saja tanpa melakukan pelayanan refleksi.

14	Jenis sauna apa yang sering anda kunjungi? (Boleh pilih lebih dari 1)	Responden	Responses
	Dry sauna	77	41%
	Wet sauna (steam atau mandi uap)	110	59%
TOTAL		187	100%

Tabel 3.14 Tabel Jenis Sauna yang Sering Dikunjungi

(Sumber: Data Pribadi)

Wet sauna memiliki persentase lebih tinggi dengan 59% (110) responden. Pada perancangan pelayanan wet sauna ini dapat lebih diutamakan dibandingkan dry sauna. Hal ini dapat disebabkan mayoritas pengunjung atau responden yang lebih senang dengan sistem sauna uap. Wet sauna juga memiliki manfaat yang lebih manjur untuk mengeluarkan keringat dan diet.

15	Berapa lama waktu yang biasanya anda habiskan untuk 1 jenis pelayanan refleksi?	Responden	Responses
	1 jam	44	28%
	1,5 jam	67	42%
	2 jam	47	30%
	2,5 jam	0	0%
TOTAL		158	100%

Tabel 3.15 Tabel Durasi Lama Waktu untuk 1 Jenis Pelayanan Refleksi

(Sumber: Data Pribadi)

Mayoritas responden memilih waktu pelayanan 1,5 jam dengan total 42% (67) responden. Pelayanan refleksi pada umumnya adalah 1 jam, tetapi dapat ditambah atau memiliki lama waktu pelayanan lainnya menjadi 1,5 jam. Hasil kuesioner ini menunjukkan mayoritas membutuhkan waktu lebih lama dari 1 jam pada pelayanan refleksi yang mungkin disebabkan oleh semakin lamanya pelayanan maka kondisitubuh dapat terasa semakin baik. Persentase terkecil ada pada pelayanan durasi 2,5 jam, tidak ada satupun responden yang memilih opsi durasi 2,5 jam. Hal ini dapat berhubungan dengan kondisi tubuh pelanggan yang mungkin merasa 2,5 jam terlalu lama dan dapat memakan banyak waktu

16	Tipe ruang refleksi seperti apa yang anda sukai?	Responden	Responses
	Private (1 ruangan untuk 1 orang)	61	38,6%
	Semi-private (ada sekat antar orang)	75	47,4%
	Public (berkumpul dengan orang lain pada 1 ruangan yang sama tanpa sekat)	22	14%
TOTAL		158	100%

Tabel 3.16 Tabel Tipe Ruang Refleksi yang Disukai

(Sumber: Data Pribadi)

Responden memilih ruangan semi-private dengan 47,4% (75) untuk ruangan refleksi. Hal ini menunjukkan pelanggan cenderung lebih nyaman memiliki area privasi dalam 1 ruangan bersama, maka tetap dibutuhkan sekat pemisah untuk privasi. Persentase berikutnya adalah private dengan 38,6% (61) responden, ruangan private ini memiliki ruang tersendiri untuk pelanggan, ruangan dapat dibagi menjadi perorangan atau 1 ruangan sekitar 2 orang. Aktivitas lainnya yang sering dilakukan seseorang saat refleksi adalah tidur dan bersantai, akan menjadi tidak nyaman jika seseorang tidur dengan dikelilingi orang asing, sehingga pilihan semi-private dan private dapat menjawab kebutuhan tersebut.

Persentase terkecil ada pada tipe ruang public dengan 14% (22), area seperti ini tidak memiliki sekat dan pembatas apapun. Hal ini dapat membuat seseorang tidak memiliki privasi, selain itu aktivitas karyawan dan pelanggan lainnya yang berlalu-lalang dapat menyebabkan rasa privasi terganggu.

17	Tipe ruang spa seperti apa yang lebih anda sukai?	Responden	Responses
	Private (1 ruangan untuk 1 orang)	76	48,1%
	Semi-private (ada sekat antar orang)	62	39,2%
	Public (berkumpul dengan orang lain pada 1 ruangan yang sama tanpa sekat)	20	12,7%
TOTAL		158	100%

Tabel 3.17 Tabel Tipe Ruang Spa yang Disukai

(Sumber: Data Pribadi)

Responden memilih ruangan private dengan 48,1% (76) responden untuk ruangan spa. Hal ini menunjukkan pelanggan cenderung lebih nyaman memiliki area privasi sendiri yang terpisah dari orang lain. Aktivitas spa yang biasanya dapat meliputi treatment seluruh tubuh akan membuat pelanggan lebih nyaman jika memiliki area privasi.

18	Tipe ruang sauna seperti apa yang lebih anda sukai?	Responden	Responses
	Private (1 ruangan untuk 1 orang)	80	50,6%
	Public (berkumpul dengan orang lain pada 1 ruangan yang sama)	78	49,4%
TOTAL		158	100%

Tabel 3.18 Tabel Tipe Ruang Sauna yang Disukai

(Sumber: Data Pribadi)

Pemilihan responden pada sauna tidak memiliki perbedaan yang terlalu jauh walaupun private tetap memegang suara responden terbanyak, karena hal ini lebih baik tetap menyediakan ruangan private bagi pelanggan untuk menciptakan suasana ruang sauna yang lebih privasi. Private yang berarti pelanggan berada dalam 1 bilik atau ruang sauna seorang diri tanpa adanya orang lain yang menemani.

Tabel Kompleks

Hasil dari kuesioner yang telah dibagikan dan diisi oleh 158 responden kemudian dibuat menjadi tabel kompleks dan dianalisa.

Tabel Kompleks 1.1 (pertanyaan 11 & 16)		Pertanyaan 16			TOTAL
		Tipe ruang refleksi seperti apa yang anda sukai?			
Pertanyaan 11	Jawaban	Private	Semi-private	Public	
Jenis pelayanan apa yang suka anda lakukan di refleksi? (Boleh pilih lebih dari 1)	Pijat refleksi kaki & tangan	51	52	17	120
	Pijat Aromaterapi	34	40	8	82
	Pijat Thai (thai message)	13	20	4	37
	Pijat batu panas (hot stone massage)	7	20	6	33
	Pijat jaringan dalam (deep tissue massage)	9	11	7	27
	Pijat akupresur (acupressure massage)	12	16	5	33
	Pijat kering (tanpa oil&cream)	4	12	4	20
	Pijat Tiongkok (Tui Na)	5	8	2	15
	Cupping (Kop)	3	0	1	4
TOTAL		138	179	54	371

Tabel 3.19 Tabel Pertanyaan 11 & 16

(Sumber: Data Pribadi)

Berdasarkan analisa tabel ini, mayoritas responden senang menerima pelayanan refleksi dengan ruangan semi-private dengan total 52 responden. Hal ini dapat disebabkan karena privasi yang tetap didapatoleh responden walaupun berada dalam 1 ruangan yang sama dan tidak akan terganggu oleh pelanggan lain yang datang dan aktivitas karyawan karena adanya sekat yang bisa menutupi diri.

Tabel Kompleks 1.1 (pertanyaan 11 & 16)		Pertanyaan 16			TOTAL
		Tipe ruang refleksi seperti apa yang anda sukai?			
Pertanyaan 11	Jawaban	Private	Semi-private	Public	
Jenis pelayanan apa yang suka anda lakukan di refleksi? (Boleh pilih lebih dari 1)	Pijat refleksi kaki & tangan	51	52	17	120
	Pijat Aromaterapi	34	40	8	82
	Pijat Thai (thai message)	13	20	4	37
	Pijat batu panas (hot stone massage)	7	20	6	33
	Pijat jaringan dalam (deep tissue massage)	9	11	7	27
	Pijat akupresur (acupressure massage)	12	16	5	33
	Pijat kering (tanpa oil&cream)	4	12	4	20
	Pijat Tiongkok (Tui Na)	5	8	2	15
	Cupping (Kop)	3	0	1	4
TOTAL		138	179	54	371

Tabel 3.20 Tabel Pertanyaan 11 & 16

(Sumber: Data Pribadi)

Pilihan private memegang posisi kedua responden terbanyak dengan 13,7% responden yang dapat disimpulkan bahwa walaupun pelanggan yang berkumpul dalam satu ruangan memilikir sekat, ada pelanggan yang tetap membutuhkan privasi lebih dengan diberikan ruangan tersendiri dan tidak bergabung dengan orang-orang lainnya sehingga lebih bebas untuk beraktivitas.

Tabel Kompleks 1.1 (pertanyaan 11 & 16) Vertikal		Pertanyaan 16		
Pertanyaan 11	Jawaban	Tipe ruang refleksi seperti apa yang anda sukai?		
		Private	Semi-private	Public
Jenis pelayanan apa yang suka anda lakukan di refleksi? (Boleh pilih lebih dari 1)	Pijat refleksi kaki & tangan	37%	29%	31.4%
	Pijat Aromaterapi	25%	22.3%	14.8%
	Pijat Thai (thai message)	9.4%	11.1%	7.4%
	Pijat batu panas (hot stone massage)	5%	11.1%	11.1%
	Pijat jaringan dalam (deep tissue massage)	6.5%	6.1%	12.9%
	Pijat akupresur (acupressure massage)	8.6%	9%	9.2%
	Pijat kering (tanpa oil&cream)	2.8%	7%	7.4%
	Pijat Tiongkok (Tui Na)	3.6%	4.4%	4%
	Cupping (Kop)	2.1%	0%	1.8%
TOTAL		100%	100%	100%

Tabel 3.21 Tabel Pertanyaan 11 & 16

(Sumber: Data Pribadi)

Pijat aromaterapi juga memiliki total 25% responden yang memilih ruang private. Pelayanan ini biasanya melibatkan pijat seluruh tubuh dengan minyak aromaterapi. Sehingga responden merasa lebih nyaman jika terdapat pemisah dan ruang tersendiri saat menerima pelayanan. Apabila ada pelanggan yang ingin sambil beristirahat atau tidur maka kondisi ruang private menjadi lebih nyaman bagi pengguna.

Tabel Kompleks 1.1 (pertanyaan 11 & 16) Horizontal		Pertanyaan 16			TOTAL
		Tipe ruang refleksi seperti apa yang anda sukai?			
Pertanyaan 11	Jawaban	Private	Semi-private	Public	
Jenis pelayanan apa yang suka anda lakukan di refleksi? (Boleh pilih lebih dari 1)	Pijat refleksi kaki & tangan	42.5%	43.3%	14.2%	100%
	Pijat Aromaterapi	41.5%	48.8%	9.7%	100%
	Pijat Thai (thai message)	35.1%	54%	10.9%	100%
	Pijat batu panas (hot stone massage)	21.2%	60.6%	18.2%	100%
	Pijat jaringan dalam (deep tissue massage)	33.3%	40.7%	26%	100%
	Pijat akupresur (acupressure massage)	36.5%	48.5%	15%	100%
	Pijat kering (tanpa oil&cream)	20%	60%	20%	100%
	Pijat Tiongkok (Tui Na)	33.5%	53%	13.5%	100%
	Cupping (Kop)	75%	0%	25%	100%

Tabel 3.22 Tabel Pertanyaan 11 & 16

(Sumber: Data Pribadi)

Pijat aromaterapi juga memiliki total 28% responden yang memilih ruang semi-private. Pelayanan ini biasanya melibatkan pijat seluruh tubuh dengan minyak aromaterapi. Sehingga responden merasa lebih nyaman jika terdapat pemisah antara seprang dengan yang lainnya saat menerima pelayanan

atau bahkan dapat tertutup seluruhnya menggunakan tirai. Apabila ada pelanggan yang ingin sambil beristirahat atau tidur maka kondisi ruang private menjadi lebih nyaman bagi pengguna.

Tabel Kompleks 2.1 (pertanyaan 11 & 15)		Pertanyaan 15				TOTAL
		Berapa lama waktu yang biasanya anda habiskan untuk 1 jenis				
Pertanyaan 11	Jawaban	1 jam	1,5 jam	2 jam	2,5 jam	
Jenis pelayanan apa yang suka anda lakukan di refleksi? (Boleh pilih lebih dari 1)	Pijat refleksi kaki & tangan	26	58	36	0	120
	Pijat Aromaterapi	20	33	29	0	82
	Pijat Thai (thai message)	5	22	10	0	37
	Pijat batu panas (hot stone massage)	12	10	11	0	33
	Pijat jaringan dalam (deep tissue massage)	10	12	5	0	27
	Pijat akupresur (acupressure massage)	7	17	9	0	33
	Pijat kering (tanpa oil&cream)	8	5	7	0	20
	Pijat Tiongkok (Tui Na)	6	2	7	0	15
	Cupping (Kop)	1	2	1	0	4
TOTAL		95	161	115	0	371

Tabel 3.23 Tabel Pertanyaan 11 & 15

(Sumber: Data Pribadi)

Berdasarkan tabel, 58 responden memilih durasi pelayanan 1,5 jam untuk pijat refleksi, hal ini bisa disebabkan oleh kondisi tubuh dari masing-masing pelanggan. Jika kondisi tubuh dalam kondisi yang kurang nyaman yang membuat pijat 1 jam belum bisa membuahkan hasil maka akan ditambah waktunya menjadi 1,5 jam untuk hasil yang lebih maksimal.

Tabel Kompleks 2.1 (pertanyaan 11 & 15) Persentase		Pertanyaan 15				TOTAL
		Berapa lama waktu yang biasanya anda habiskan untuk 1 jenis pelayanan refleksi?				
Pertanyaan 11	Jawaban	1 jam	1,5 jam	2 jam	2,5 jam	
Jenis pelayanan apa yang suka anda lakukan di refleksi? (Boleh pilih lebih dari 1)	Pijat refleksi kaki & tangan	7%	15.6%	9.7%	0%	32.3%
	Pijat Aromaterapi	5.4%	9%	7.8%	0%	22.2%
	Pijat Thai (thai message)	1.3%	6%	2.7%	0%	10%
	Pijat batu panas (hot stone massage)	3.2%	2.7%	3%	0%	8.9%
	Pijat jaringan dalam (deep tissue massage)	2.7%	3.2%	1.3%	0%	7.2%
	Pijat akupresur (acupressure massage)	1.9%	4.6%	2.4%	0%	8.9%
	Pijat kering (tanpa oil&cream)	2.2%	1.3%	1.9%	0%	5.4%
	Pijat Tiongkok (Tui Na)	1.6%	0.5%	1.9%	0%	4%
	Cupping (Kop)	0.3%	0.5%	0.3%	0%	1.1%
TOTAL		25.6%	43.4%	31%	0%	100%

Tabel 3.24 Tabel Pertanyaan 11 & 15

(Sumber: Data Pribadi)

Berdasarkan analisa tabel ini, responden menjawab pelayanan refleksi kaki & tangan sebagai pelayanan yang dilakukan dengan durasi 2 jam sebanyak 9,7%. Hal ini dapat disebabkan karena kurangnya pelayanan

dalam 1,5 jam untuk mengembalikan kondisi tubuh. Mungkin diperlukan waktu yang lebih lama untuk menghilangkan sakit pada tubuh. Analisa lainnya adalah ada kemungkinan responden memiliki sakit atau kondisi tubuh tidak nyaman yang cukup berat sehingga memerlukan durasi lebih panjang untuk memulihkannya, karena semakin lama pelayanannya maka semakin baik juga efek yang diberikan.

Tabel Kompleks 2.1 (pertanyaan 11 & 15) Vertikal		Pertanyaan 15			
Pertanyaan 11		Berapa lama waktu yang biasanya anda habiskan untuk 1 jenis pelayanan refleksi?			
Jawaban		1 jam	1,5 jam	2 jam	2,5 jam
Jenis pelayanan apa yang suka anda lakukan di refleksi? (Boleh pilih lebih dari 1)	Pijat refleksi kaki & tangan	27.4%	36%	31.3%	0%
	Pijat Aromaterapi	21.1%	20.5%	25.2%	0%
	Pijat Thai (thai message)	5.3%	13.7%	8.7%	0%
	Pijat batu panas (hot stone massage)	12.6%	6.2%	9.6%	0%
	Pijat jaringan dalam (deep tissue massage)	10.5%	7.5%	4.3%	0%
	Pijat akupresur (acupressure massage)	7.4%	10.6%	8%	0%
	Pijat kering (tanpa oil&cream)	8.4%	3.1%	6%	0%
	Pijat Tiongkok (Tui Na)	6.3%	1.2%	6%	0%
	Cupping (Kop)	1.05%	1.2%	0.9%	0%
TOTAL		100%	100%	100%	0%

Tabel 3.25 Tabel Pertanyaan 11 & 15

(Sumber: Data Pribadi)

Berdasarkan analisa tabel, 20,5% responden memilih durasi pelayanan 1,5 jam untuk pijat aromaterapi, hal ini bisa disebabkan oleh kondisi tubuh dari masing-masing pelanggan. Jika kondisi tubuh dalam kondisi yang kurang nyaman yang membuat pijat 1 jam belum bisa membuahkan hasil maka akan ditambah waktunya menjadi 1,5 jam untuk hasil yang lebih maksimal.

Tabel Kompleks 2.1 (pertanyaan 11 & 15) Horizontal		Pertanyaan 15				TOTAL
		Berapa lama waktu yang biasanya anda habiskan untuk 1 jenis pelayanan refleksi?				
Pertanyaan 11	Jawaban	1 jam	1,5 jam	2 jam	2,5 jam	
Jenis pelayanan apa yang suka anda lakukan di refleksi? (Boleh pilih lebih dari 1)	Pijat refleksi kaki & tangan	21.7%	48.3%	30.0%	0%	100%
	Pijat Aromaterapi	24.4%	40.2%	35.4%	0%	100%
	Pijat Thai (thai message)	13.5%	59.5%	27%	0%	100%
	Pijat batu panas (hot stone massage)	36.4%	30.3%	33.3%	0%	100%
	Pijat jaringan dalam (deep tissue massage)	37%	44.5%	18.5%	0%	100%
	Pijat akupresur (acupressure massage)	21.2%	51.5%	27.3%	0%	100%
	Pijat kering (tanpa oil&cream)	40%	25%	35%	0%	100%
	Pijat Tiongkok (Tui Na)	40%	13.3%	46.7%	0%	100%
	Cupping (Kop)	25%	50%	25%	0%	100%

Tabel 3.26 Tabel Pertanyaan 11 & 15

(Sumber: Data Pribadi)

Berdasarkan analisa tabel, 35,4% responden memilih durasi pelayanan 2 jam untuk pijat aromaterapi, hal ini bisa disebabkan oleh kondisi tubuh dari masing-masing pelanggan yang sedang sakit dan membutuhkan layanan lebih sehingga opsi 2 jam dapat dipilih untuk memberikan hasil yang lebih baik. Pijat akupresure 1,5 jam dengan 51,5% responden karena kondisi tubuh yang lebih baik dan 2 jam dengan 27,3% responden yang disebabkan karena badan sudah mulai sakit karena pelayanan yang terlalu lama. Sementara pijat lebih tidak sakit sehingga orang masih sanggup untuk memilih yang 2 dengan 35% responden. Dan tui na sebesar 46,7% memilih 2 jam karena jika 1,5 jam hasil layanan dapat berasa kurang nyaman, yang nyaman adalah tidak terlalu sakit yaitu 1 jam, atau kondisi lebih sakit yaitu 2 jam. Sementara untuk pelayanan yang lain 1 jam terlalu sedikit, yang 2 jam terlalu lama. Hal ini dapat digunakan dalam bisnis refleksi seperti 1,5 jam bisa mendapatkan diskon. 1 jam 50 ribu, dan diskon 1,5 jam menjadi 65 ribu, sehingga orang pasti lebih memilih 65 ribu untuk 1,5 jam. Jadi dapat lebih ramai secara bisnis.

Tabel Kompleks 3.1 (pertanyaan 5 & 7)		Pertanyaan 7						TOTAL
		Seberapa sering anda pergi ke refleksi?						
Pertanyaan 5	Jawaban	Seminggu lebih dari sekali	Seminggu sekali	Sebulan 2-4 kali	Sebulan sekali	2-3 bulan sekali	lebih dari 6 bulan sekali	
Berapa penghasilan anda?	<Rp 5 juta	5	10	0	11	8	35	69
	Rp 5 juta - 10 juta	4	7	5	9	3	9	37
	Rp 11 juta - 30 juta	5	5	16	5	4	4	39
	Rp 31 juta - 50 juta	2	3	2	2	0	2	11
	> Rp 50 juta	0	1	1	0	0	0	2
TOTAL		16	26	24	27	15	50	158

Tabel 3.27 Tabel Pertanyaan 5 & 7

(Sumber: Data Pribadi)

Penghasilan 11 sampai 30 juta memiliki total responden 16 yang pergi kerefleksi 2-4 bulan sekali, hal ini dapat memperlihatkan hubungan antara pendapatan dengan seringnya seseorang pergi ke refleksi. Bila penghasilan lebih besar maka seseorang akan lebih berani untuk mengeluarkan uang ke jasa refleksi. Hal ini terlihat juga dari responden dengan penghasilan dibawah 5 juta yang hanya pergi refleksi lebih dari 6 bulan sekali.

Tabel Kompleks 3.1 (pertanyaan 5 & 7) Persentase		Pertanyaan 7						TOTAL
		Seberapa sering anda pergi ke refleksi?						
Pertanyaan 5	Jawaban	Seminggu lebih dari sekali	Seminggu sekali	Sebulan 2-4 kali	Sebulan sekali	2-3 bulan sekali	lebih dari 6 bulan sekali	
Berapa penghasilan anda?	<Rp 5 juta	3.2%	6.3%	0%	7%	5%	22.2%	43.7
	Rp 5 juta - 10 juta	2.5%	4.4%	3.2%	5.7%	1.9%	5.7%	23.4
	Rp 11 juta - 30 juta	3.2%	3.2%	10%	3.2%	2.5%	2.5%	24.6
	Rp 31 juta - 50 juta	1.3%	1.9%	1.3%	1.3%	0%	1.3%	7.1
	> Rp 50 juta	0%	0.6%	0.6%	0%	0%	0%	1.2
TOTAL		10.2	16.4	15.1	17.2	9.4	31.7	100%

Tabel 3.28 Tabel Pertanyaan 5 & 7

(Sumber: Data Pribadi)

Penghasilan 31 sampai 50 juta memiliki total responden 1,9% yaitu yang terbanyak yang pergi ke refleksi seminggu sekali. Data ini juga menunjukkan bahwa jika seseorang memiliki penghasilan yang lebih maka mereka akan lebih berani untuk menggunakan uangnya untuk pijat refleksi.

Tabel Kompleks 3.1 (pertanyaan 5 & 7) Vertikal		Pertanyaan 7					
		Seberapa sering anda pergi ke refleksi?					
Pertanyaan 5	Jawaban	Seminggu lebih dari sekali	Seminggu sekali	Sebulan 2-4 kali	Sebulan sekali	2-3 bulan sekali	lebih dari 6 bulan sekali
Berapa penghasilan anda?	<Rp 5 juta	31%	38.5%	0%	41%	53.3%	70%
	Rp 5 juta - 10 juta	25%	27%	20.8%	33%	20%	18%
	Rp 11 juta - 30 juta	31%	19.2%	66.7%	19%	26.7%	8%
	Rp 31 juta - 50 juta	13%	11.5%	8.3%	7%	0%	4%
	> Rp 50 juta	0%	3.8%	4.2%	0%	0%	0%
TOTAL		100%	100%	100%	100%	100%	100%

Tabel 3.29 Tabel Pertanyaan 5 & 7

(Sumber: Data Pribadi)

Penghasilan 5 sampai 10 juta memiliki persentase 25% untuk yang pergi ke refleksi seminggu sekali. Untuk yang berpenghasilan sedikit dan banyak tetap masih sering pergi ke refleksi dengan pilihan yang seminggu lebih sekali. Tetapi untuk yang berpenghasilan tinggi, responden semakin sering datang ke refleksi. Sehingga semakin bertambah penghasilan seseorang maka semakin sering orang tersebut kerefleksi.

Tabel Kompleks 3.1 (pertanyaan 5 & 7) Vertikal		Pertanyaan 7					
		Seberapa sering anda pergi ke refleksi?					
Pertanyaan 5	Jawaban	Seminggu lebih dari sekali	Seminggu sekali	Sebulan 2-4 kali	Sebulan sekali	2-3 bulan sekali	lebih dari 6 bulan sekali
Berapa penghasilan anda?	<Rp 5 juta	31%	38.5%	0%	41%	53.3%	70%
	Rp 5 juta - 10 juta	25%	27%	20.8%	33%	20%	18%
	Rp 11 juta - 30 juta	31%	19.2%	66.7%	19%	26.7%	8%
	Rp 31 juta - 50 juta	13%	11.5%	8.3%	7%	0%	4%
	> Rp 50 juta	0%	3.8%	4.2%	0%	0%	0%
TOTAL		100%	100%	100%	100%	100%	100%

Tabel 3.30 Tabel Pertanyaan 5 & 7

(Sumber: Data Pribadi)

Untuk penghasilan dibawah 5 juta, persentase yang pergi ke refleksi adalah yang paling sedikit dengan 7,2%. Hal ini dapat berhubungan dengan penghasilan yang kecil sehingga responden tidak terlalu berani mengeluarkan uang yang banyak untuk refleksi. Refleksi yang baik dapat memiliki harga yang lebih tinggi oleh karena itu responden dengan penghasilan lebih sedikit tidak terlalu berani membayar layanan refleksi, sementara untuk pelayanan refleksi yang lebih murah dapat memiliki kekurangan yang membuat pengunjung tidak nyaman.

3.5.Data Wawancara

Wawancara dilakukan dengan narasumber yang terhubung langsung dengan aktivitas refleksi pijat dan memiliki pengalaman pada bidang tersebut.

A. Wawancara pertama dilakukan dengan staff resepsionis dari Yesaya

Healthy &Family Reflexology yaitu Ibu Rahna

Penulis melakukan wawancara secara langsung dengan pihak Yesaya Healthy & Family Reflexology pada tanggal 25 Mei tahun 2023. Berikut adalah hasil wawancara penulis dengan narasumber:

No	Penanya	Narasumber
1	Pelayanan apa saja yang ada?	Terdapat pelayanan body massage dan reflexology
2	Apakah selain pelayanan pijat kaki dan tangan, ada pelayanan body massage juga?	Terdapat juga pelayanan seperti totok wajah
3	Jenis minyak apa yang digunakan saat pijat?	Bahan yang digunakan seluruhnya merupakan bahan natural seperti penggunaan minyak telon
4	Apakah pengunjung boleh membawa minyak pijat sendiri?	Boleh, kami mempersilahkan pengunjung untuk membawa minyak pijat sendiri, karena ditakutkan ada yang alergi
5	Berapa banyak ruang yang ada?	Sekitar 20 ruangan
6	Apakah pengunjung digabung pada 1 ruangan atau terdapat ruangan terpisah?	Ada yang digabung dan ada yang terpisah, tetapi kedepannya akan ada couple room
7	Apakah laki-laki dan perempuan dipisah?	Saat ini iya dipisah
8	Bisakah request untuk pemijat perempuan atau laki-laki?	Boleh request sesuai dengan kenyamanan pengunjung
9	Andaikan kita sudah terbiasa dan cocok dengan seorang pemijat, apakah di kunjungan berikutnya bisa request dengan pemijat yang sama?	Bisa, asal terapis sedang available
10	Pelayanan apa yang paling sering digunakan oleh pengunjung?	Pelayanan massage & reflexology
11	Berapa lama durasi pelayanan yang biasa dipilih pengunjung?	90 menit merupakan durasi yang biasa dipilih pengunjung
12	Berapa usia orang yang biasa menggunakan pelayanan?	Biasanya 30 tahun ke atas, tetapi pada saat ini sudah mulai banyak pengunjung anak-anak
13	Apa keluhan atau sakit yang sering dikeluhkan pengunjung?	Pegal-pegal dan salah urat
14	Apakah anak kecil boleh ikut memijat? Dan bila boleh, berapa batas umurnya?	Boleh, disesuaikan dengan kemampuan dari anak kecil tersebut, untuk batas umur 8 tahun
15	Pengunjung yang pijat apakah bisa langsung datang atau harus daftar dulu diawal?	Bisa langsung datang, tetapi jika ada request terapis lebih baik reservasi terlebih dahulu di awal
16	Apakah saat pijat di dalam ruangan menggunakan musik terapi?	Betul, musik terapi digunakan supaya lebih rileks
17	Apakah ada kebutuhan yang dibutuhkan tempat refleksi ini saat ini?	Area pijat yang lebih privat untuk menunjang rasa nyaman

Tabel 3.31 Tabel Wawancara 1
(Sumber: Data Pribadi)

B. Wawancara pertama dilakukan dengan staff pijat dari NEST Reflexology

yaitu Ibu Dita

Penulis melakukan wawancara secara langsung dengan pihak NEST Reflexology pada tanggal 12 November tahun 2023. Berikut adalah hasil wawancara penulis dengan narasumber:

No	Penanya	Narasumber
1	Pelayanan apa saja yang ada?	Terdapat pelayanan reflexology dan spa
2	Apakah selain pelayanan pijat kaki dan tangan, ada pelayanan body massage juga?	Terdapat juga pelayanan seperti spa yaitu body scrub
3	Jenis minyak apa yang digunakan saat pijat?	Minyak yang berasal dari bahan natural
4	Apakah pengunjung boleh membawa minyak pijat sendiri?	Boleh, karena dilakukan ada yang tidak cocok dengan minyak kami
5	Berapa banyak ruang yang ada?	Sekitar 15 ruangan
6	Apakah pengunjung digabung pada 1 ruangan atau terdapat ruangan terpisah?	Pengunjung digabung pada ruang reflexology tetapi memiliki ruang privat untuk spa
7	Apakah laki-laki dan perempuan dipisah?	Tidak ada pemisahan laki-laki dan perempuan untuk ruang reflexology
8	Bisakah request untuk pemijat perempuan atau laki-laki?	Boleh, dipersilahkan request sesuai dengan kenyamanan pengunjung
9	Andaikan kita sudah terbiasa dan cocok dengan seorang pemijat, apakah di kunjungan berikutnya bisa request dengan pemijat yang sama?	Bisa, asal terapis sedang tersedia untuk melakukan pelayanan
10	Pelayanan apa yang paling sering digunakan oleh pengunjung?	Pelayanan massage & reflexology
11	Berapa lama durasi pelayanan yang biasa dipilih pengunjung?	90 menit durasi yang biasa dipilih pengunjung
12	Berapa usia orang yang biasa menggunakan pelayanan?	Usia 30 sampai 40 tahun keatas
13	Apa keluhan atau sakit yang sering dikeluhkan pengunjung?	Pegal dan nyeri urat
14	Apakah anak kecil boleh ikut memijat? Dan bila boleh, berapa batas umurnya?	Bisa, tetapi dengan pendampingan orang tua dan sesuai dengan kemampuan anak tersebut
15	Pengunjung yang pijat apakah bisa langsung datang atau harus daftar dulu diawal?	Boleh langsung datang untuk memesan layanan
16	Apakah saat pijat di dalam ruangan menggunakan musik terapi?	Iya, agar membantu suasana yang lebih rileks
17	Apakah ada kebutuhan yang dibutuhkan tempat reflesi ini saat ini?	Area pijat yang lebih privat untuk reflexology
18	Apakah ingin ada pemisahan antara laki-laki dan perempuan?	Iya, agar suasana memijat lebih nyaman dan privat
19	Apakah ingin ada penambahan fasilitas lain?	Fasilitas seperti sauna dan whirlpool sepertinya boleh ditambahkan

Tabel 3.32 Tabel Wawancara 2
(Sumber: Data Pribadi)

